ЗАПОРІЗЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

Р О З П О Р Я Д Ж Е Н Н Я

голови районної державної адміністрації

24.09.2025 м. Запоріжжя № 170

Про підсумки роботи
зі зверненнями громадян
за І півріччя 2025 року

Запорізькою районною державною адміністрацією протягом 2024 року проводилася системна робота, спрямована на забезпечення розгляду звернень громадян відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закону) та Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

У зв'язку з введенням воєнного стану на території України та на підставі розпоряджень голови райдержадміністрації від 08.04.2022 № 80 «Про упорядкування організації роботи зі зверненнями громадян під час воєнного стану» та від 10.04.2023 № 78 «Про внесення змін до розпорядження голови райдержадміністрації від 08.04.2022 № 80 «Про упорядкування організації роботи зі зверненнями громадян під час воєнного стану» виїзні прийоми та особисті прийоми громадян тимчасово призупинені. Водночас, громадянам запропоновано надавати звернення до РДА поштовим відправленням, електронною поштою та телефоном.

З квітня 2023 року згідно розпорядження голови райдержадміністрації від 10.04.2023 № 78 «Про внесення змін до розпорядження голови райдержадміністрації від 08.04.2022 № 80 «Про упорядкування організації роботи зі зверненнями громадян під час воєнного стану» відновлено проведення «гарячих» телефонних ліній спілкування із громадянами керівництва райдержадміністрації з періодичністю один раз на місяць для кожного керівника. Так, за І півріччя 2025 року заплановано та проведено 24 «гарячих» ліній, під час яких звернулись 32 громадянина.

У Запорізькій райдержадміністрації працює телефонна «гаряча лінія» за номером якої громадянин має можливість звернутись до райдержадміністрації – 095-354-79-60.

Всі звернення, що надходять на «гарячу лінію» райдержадміністрації

реєструються в автоматизованій базі документообігу “Optima – WorkFlow” з окремими порядковими номерами. Порядкові номери фіксуються в окремому журналі.

У І півріччі 2025 року надійшло: поштою - 7 звернення,
електронною поштою – 365 звернень,
на пряму гарячу лінію РДА – 32 звернень.

Кількість пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) і скарг:
скарги – 29,
заява (клопотання) – 371,
пропозицій (зауважень) – 4.

Безпосередньо від заявників до райдержадміністрації надійшло 42 звернення.

Переслано за належністю – 25 звернень.

До райдержадміністрації надійшло 3 звернення від громадян, що не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону.

За І півріччя 2025 року за характером основних питань (423), що порушували громадяни у звітному періоді чисельне місце займали питання соціального захисту – 211 (49,9%), комунального господарства – 112 (26,5%) та діяльність органів місцевого самоврядування – 27 (6,4%). Деякі питання, з якими зверталися громадяни, стосувалися питань не зазначених у формі статистичного звіту. Отже, ці питання віднесено до розділу «інші» - 4 (1,0%).

За І півріччя 2025 року звернення надійшли від:

- учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій – 7;
- осіб з інвалідністю I,II,III групи – 40;
- членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 33;
- ВПО – 95.

Приклади позитивного вирішення питань у зверненнях від зазначених вразливих категорій громадян.

Кішкінова І.В. – внутрішньо переміщена особа, звернулась на урядову «гарячу лінію» 17.02.2025 № К-00599-УГЛ, райдержадміністрацією звернення зареєстроване 18.02.2025 № 05-К-0040-УГЛ. Заявниця звернулась з проханням пришвидшити виплату коштів допомоги ВПО на проживання та поінформувати про причину затримки у виплаті коштів. Управлінням соціального захисту населення та ветеранської політики райдержадміністрації наданий розрахунок на призначення допомоги та термін отримання вищезазначеної допомоги.

Малинка О.П. – багатодітна сім’я, звернулась на урядову «гарячу лінію» 28.02.2025 № М-00948-УГЛ, райдержадміністрацією звернення зареєстроване 03.03.2025 № 17-М-0074-УГЛ. Заявниця звернулась з питання призначення державної соціальної допомоги, як малозабезпеченій сім’ї. Управлінням соціального захисту населення та ветеранської політики райдержадміністрації наданий розрахунок на призначення державної соціальної допомоги та термін отримання вищезазначеної допомоги.

Всього за І півріччя 2025 року до райдержадміністрації надійшло із комунальної установи «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради: 278 з урядової «гарячої лінії» та 62 з гарячої телефонної лінії облдержадміністрації. Від Всеукраїнської телефонної лінії з питань COVID-19 звернення не надходили.

За характером основних питань 278– УГЛ , що порушували громадяни у звітному періоді чисельне місце займали питання соціального захисту - 168 (60,4%), діяльність органів місцевого самоврядування – 17 (6,1%) та комунального господарства - 56 (20,1 %).

Відповідно 62 – ОКЦ питання соціального захисту – 28 (45,2%), комунального господарства – 25 (40,3%), діяльність органів місцевого самоврядування – 7 (11,3%).

За категоріями громадян звернення надходили від учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій , осіб з інвалідністю I,II,III групи, членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь, пенсіонерів та інші.

Звернення, які надходять з КУ «Обласний контактний центр» Запорізької обласної ради реєструються засобами автоматизованої бази документообігу “Optima – WorkFlow” з окремими порядковими номерами. Для присвоєння порядкового номеру в райдержадміністрації ведеться журнал реєстрації.

Про проведення телефонної «гарячої лінії» Запорізькою районною державною адміністрацією інформація до населення доводиться через оголошення, які викладаються на веб-сайті райдержадміністрації та вивішуються на дошку оголошень, яка знаходиться в приміщенні райдержадміністрації, а також надсилаються листи до територіальних громад Запорізького району з проханням оприлюднення проведення телефонної «гарячої лінії» керівництвом Запорізької райдержадміністрації на дошках оголошень територіальної громади.

На засіданні колегії райдержадміністрації, яке відбулося 26.03.2025 було заслухано питання щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян за 2024 рік та прийняте розпорядження голови райдержадміністрації від 26.03.2025 № 63 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2024 рік».

Протягом І півріччя 2025 року прийнято 2 розпорядження голови райдержадміністрації від 26.03.2025 № 63 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2024 рік» та від 21.03.2025 № 57 «Про затвердження графіка перевірок додержання законодавства про звернення громадян в структурних підрозділах райдержадміністрації на 2025 рік».

Протягом І півріччя 2025 року проведена перевірка стану організації прийому громадян та розгляду письмових звернень в Управлінні соціального захисту населення та ветеранської політики райдержадміністрації.

Звітування керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, міських/сільських/селищних голів перед головою райдержадміністрації проводиться щокварталу на підставі розпорядження голови районної державної адміністрації від 26.03.2025 № 63 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2024 рік».

Звітування керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, міських/сільських/селищних голів перед головою райдержадміністрації також проводиться під час засідань постійно діючих комісій з питань розгляду звернень громадян при голові райдержадміністрації.

Протягом І півріччя 2025 року проводилися наради при голові райдержадміністрації з керівниками структурних підрозділів та керівниками органів місцевого самоврядування.

Щомісяця проводяться засідання постійно діючих комісій з питань розгляду звернень громадян при голові райдержадміністрації.

Щокварталу начальник відділу роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації звітує на засіданні постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при голові райдержадміністрації.

Усі звернення, які надходять до райдержадміністрації, уважно розглядаються, викладені в них факти ретельно перевіряються, у разі виявлення проблемних питань ці питання обговорюються на апаратних нарадах у керівника апарату райдержадміністрації, які проводяться щоденно. Всім заявникам надано вичерпні роз'яснення щодо можливих шляхів вирішення питань в рамках чинного законодавства.

Всі питання (звіти, оголошення та інше), що стосуються звернень громадян, оприлюднюються на веб-сайті райдержадміністрації та дошці оголошень, яка знаходиться в приміщенні райдержадміністрації.

З метою надання методичної та практичної допомоги відділом щорічно проводяться семінари-навчання, так 27.03.2025 було проведено семінар - навчання за темою «Актуальні питання роботи зі зверненнями громадян, стану виконавської дисципліни та організація роботи із доступу до публічної інформації», в якому взяли участь працівники відділів апарату та структурних підрозділів райдержадміністрації. Розглядалися питання роботи зі зверненнями громадян (оформлення звернень, терміни виконання).

Відділом роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації, у разі потреби, надається методична та практична допомога працівникам органів місцевого самоврядування в телефонному режимі.

Звернення реєструються в день їх надходження до райдержадміністрації. З метою додержання термінів виконання, передбачених Законодавством, в реєстраційній картці, обов'язко проставляється упереджувальний термін виконання. В резолюції прописується відповідальна особа, на яку покладені обов'язки за виконання звернення. У відповіді на звернення обов'язко прописується процедура оскарження рішення.

Усі звернення громадян, що надходять до райдержадміністрації реєструються засобами автоматизованої бази документообігу "Optima – WorkFlow" з окремими порядковими номерами. Для присвоєння порядкового номеру в райдержадміністрації ведеться журнал реєстрації порядкових номерів.

Звернень, розглянутих з порушенням строку, не було.

На виконання статей 6, 25 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», статті 28 Закону України «Про звернення громадян», Указу

Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», проаналізувавши роботу з вищезазначеного напрямку на засіданні колегії райдержадміністрації,

ЗОБОВ'ЯЗУЮ:

1. Першого заступника, заступників голови, керівника апарату райдержадміністрації звернути особливу увагу на необхідності підвищення вимог до керівників структурних підрозділів та апарату райдержадміністрації щодо забезпечення об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства.

2. Керівників структурних підрозділів райдержадміністрації:

1) забезпечити безумовне виконання вимог законодавства у сфері звернень громадян щодо реалізації громадянами конституційного права на звернення, своєчасний та належний розгляд звернень громадян;

2) звертати особливу увагу на колективні звернення, що можуть викликати негативний суспільний резонанс і дестабілізувати загальну ситуацію у районі, а також першочерговий розгляд звернень соціально незахищених верств населення та осіб, які мають особливі заслуги перед Україною;

3) аналізувати та узагальнювати питання, що порушуються у зверненнях громадян, з'ясовувати причини, що породжують повторні звернення громадян, за результатами аналізу вносити пропозиції щодо розв'язання найбільш актуальних проблем;

4) забезпечити систематичне розміщення на офіційному веб-сайті узагальнених матеріалів щодо організації роботи зі зверненнями громадян, графіків особистих прийомів громадян посадовими особами;

5) забезпечити належний рівень складання статистичної звітності про звернення громадян, що надійшли до райдержадміністрації;

6) розглянути питання про стан роботи зі зверненнями громадян на нарадах;

7) забезпечити надання звітів про роботу зі зверненнями громадян до відділу роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації до 05 січня 2026 року.

3. Відділ роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації:

1) забезпечити постійний контроль за своєчасним розглядом звернень громадян, що надійшли до райдержадміністрації, відповідно до діючого законодавства України;

2) забезпечити надання методичної допомоги з питань організації роботи зі зверненнями громадян відділам апарату, структурним підрозділам райдержадміністрації, органам місцевого самоврядування;

3) інформувати голову райдержадміністрації про роботу зі

зверненнями громадян до 15 січня 2026 року.

4. Рекомендувати виконання п. 2 даного розпорядження виконкомам міських, сільських та селищних рад, об'єднаних територіальних громад.

5. Контроль за виконання даного розпорядження покласти на керівника апарату райдержадміністрації Олену ТОБОЛОВСЬКУ.

Голова Олег БУРЯК

ЗАПОРІЗЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВІДДІЛ З ПИТАНЬ ДІЛОВОДСТВА І КОНТРОЛЮ АПАРАТУ
УКРАЇНА